

苦情に関する集計報告票（令和6年度分）

件数	合計	内 訳				
		メール	電話	面談 (対面)	FAX・手紙	その他
	1	0	0	1	0	0

		件 数
苦情の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する苦情	1
	利用者への支援方法等に関する苦情	0
	のぞみの園の法令遵守違反に関する苦情	0
	その他の苦情	0

いただいた苦情

苦情の主な内容	対応
園内を通行していた申出人の車両に委託業者による草刈り作業中の小石が当たったとの苦情がありました。	謝罪するとともに、委託業者からの業務改善計画と今後の対応策について説明し、委託業者が車両の破損個所の修理をいたしました。

要望に関する集計報告票（令和6年度分）

件数	合計	内 訳				
		メール	電話	面談 (対面)	FAX・手紙	その他
	24	0	0	24	0	0

		件 数
要望の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する要望	0
	利用者への支援方法等に関する要望	24
	のぞみの園の法令遵守違反に関する要望	0
	その他の要望	0

いただいた主な要望

要望の主な内容	対応
好きなものを食べさせてほしいことや好きな音楽を聴かせてほしいとの要望がありました。	ご本人の体調に配慮し、会食会のメニューに好きなものを加えて提供することをご説明しました。好きな音楽はこれまでもCDで流していること、継続して行うことをご説明しました。
当法人のグループホームを体験させたいといった要望がありました。	新規利用としてグループホームを体験していただき、入居者の皆さんと交流していただきました。